

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Pelayanan Locket terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi

Oleh: Suci Annisa

Penelitian ini berawal dari hasil pengalaman lapangan industry 2 (dua) dengan hasil observasi terhadap pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Bukittinggi, dimana masih terdapat keluhan dari pengunjung terhadap kualitas pelayanan loket pembayaran seperti: Sarana di loket pembayaran yang menurut pengunjung masih kurang baik dan respon petugas loket terhadap pengunjung masih kurang. Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan pendekatan assosiatif kausal. Populasi pada penelitian ini ialah pengunjung yang datang ke Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi. Teknik sampling menggunakan purposive sampling dengan menggunakan kriteria tertentu sehingga didapatkan 100 sampel. Instrumen dalam penelitian menggunakan angket tersusun sesuai skala *likert* yang di uji validitas lalu reliabilitasnya.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, didapatkan nilai *R Square* 0,343 yang disimpulkan pengaruh pada variabel pelayanan loket terhadap kepuasan pengunjung sebanyak 34,3% serta 65,7% ditentukan oleh variabel lain. Selanjutnya diperoleh nilai *F* hitung sebesar 51.185 dengan sig. 0.000 < 0.05, maka disimpulkan bahwa variabel pelayanan loket (*X*) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasa(*Y*). Jumlah nilai *t* hitung pada penelitian ini bernilai 7.154 dengan sig. 0.000 < 0.05 untuk variabel pelayanan loket. Koefisien regresi ialah 0.699 dengan nilai sig. 0.000 < 0.05. Maknanya setiap penambahan 1 satuan pelayanan loket akan menambahkan 0.699 kepuasan pengunjung.

Kata kunci: Kepuasan Pengunjung, Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan.